

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS
PRODUK DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN PADA PT.
TELKOMCEL DILI TIMOR LESTE**
(Studi Pada Produk kartu Seluler Prabayar Telkomcel, Dili)

**Tesis
Diajukan Kepada
Program Pascasarjana Magister Manajemen
Untuk Memperoleh Gelar Magister Manajemen**



**Olinda Da Cruz Alves
Nim : 912014902**

**Program Studi Magister Manajemen
Program Pascasarjana
Universitas Kristen Satya Wacana
Salatiga
2016**



PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : LINDA DA CRUZ ALVEZ
NIM : 912014902 Email : lindacruzalvez75@gmail.com
Fakultas : FEB Program Studi : MAGISTER MANAJEMEN
Judul tugas akhir : PENGARUH KUALITAS LAYANAN / KUALITAS PRODUK DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPYAKINAN PELANGGAN PADA PT. TELKOMCEL DILI TIMOR LESTE

Dengan ini saya menyerahkan hak *non-eksklusif** kepada Perpustakaan Universitas – Universitas Kristen Satya Wacana untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut (beri tanda pada kotak yang sesuai):

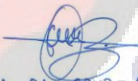
- ☒ a. Saya mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repositori Perpustakaan Universitas, dan/atau portal GARUDA
- ☐ b. Saya tidak mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repositori Perpustakaan Universitas, dan/atau portal GARUDA**

* Hak yang tidak terbatas hanya bagi satu pihak saja. Pengajar, peneliti, dan mahasiswa yang menyerahkan hak *non-eksklusif* kepada Repositori Perpustakaan Universitas saat mengumpulkan hasil karya mereka masih memiliki hak copyright atas karya tersebut.

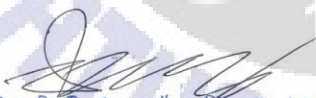
** Hanya akan menampilkan halaman judul dan abstrak. Pilihan ini harus dilampiri dengan penjelasan/ alasan tertulis dari pembimbing I dan diketahui oleh pimpinan fakultas (dekan/kaprodi).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Salatiga, 29 Maret 2016


LINDA DA CRUZ ALVEZ
Tanda tangan & nama terang mahasiswa

Mengetahui,


Prof. Dr. Ir. Sonny Heru Priyanto, MM
Tanda tangan & nama terang pembimbing I

Tanda tangan & nama terang pembimbing II



PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : OUNDA DA CRUZ ALVES
NIM : 912014902 Email : lindacruzalves75@gmail.com
Fakultas : FEB / Program Studi : MAGISTER MANAJEMEN
Judul tugas akhir : PENGARUH KUALITAS LAYANAN , KUALITAS PRODUK DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEDUASAN PELANGGAN
PADA PT. TELEKOM SEL DIU TIMOR LESTE
Pembimbing : 1. Prof. Dr. Ir. Sonny Heru Priyanto, MM
2. _____

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Kristen Satya Wacana maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Kristen Satya Wacana.

1956

Salatiga, 29 Maret 2016

METERAI
TEMPEL
0678DADF391142895
6000
OUNDA DA CRUZ ALVES

LEMBAR PENGESAHAN

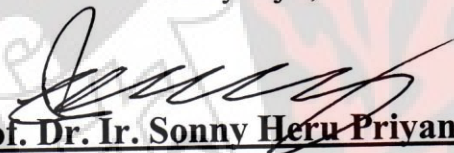
Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk
Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas
Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada
PT. Telkomcel Dili Timor-Leste

Nama Mahasiswa : Olinda Da Cruz Alves

NPM : 912014902

Program Studi : Magister Manajemen Program Pascasarjan
Universitas Kristen Satya Wacana

Menyetujui,



Prof. Dr. Ir. Sonny Heru Priyanto., MM

Pembimbing

Mengesahkan,

Ketua Program Studi Magister Manajemen



Dr. Hari Sunarto., SE, MBA

Dinyatakan Lulus Ujian Tanggal : 8 Maret 2016

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Olinda Da Cruz Alves

NPM : 912014902

Pogdi : Magister Manajemen

Alamat : Jl. Diponegoro No. 35-C

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya dan dengan penuh kesadaran dalam menulis tesis dengan judul : **“Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada PT. Telkomcel Dili Timor Leste”**. Saya tidak melakukan tindakan plagiasi atau mengambil alih sedikit atau sebagian besar karya tulis orang lain tanpa menyebutkan sumbernya. Jika terbukti melakukan tindakan plagiasi, saya bersedia dicabut hak sebagai mahasiswa atau dicabut kembali gelar yang sudah diberikan dan akibat hukum lainnya

Salatiga, Maret 2016

Yang membuat pernyataan



Olinda Da Cruz Alves

KATA PENGANTAR

Pemasaran di bidang industri telekomunikasi operator seluler adalah untuk menyediakan layanan jaringan telekomunikasi seluler yang lebih mengedepankan, kenyamanan berkomunikasi yang bisa memberikan manfaat bagi pelanggan sehingga dapat mempertahankan loyalitas pelanggan dalam jangka waktu yang lama.

Dalam dunia pemasaran telekomunikasi dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu; kualitas layanan, kualitas produk, dan kepercayaan pelanggan. Jika kualitas layanan, kualitas produk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan maka pelanggan akan puas dan loyal atas kualitas layanan dan kualitas produk. Tanggapan responden atas kualitas layanan kualitas produk, kepercayaan dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui kualitas layanan, kualitas produk, dan kepercayaan dipengaruhi oleh kepuasan dan loyalitas pelanggan seluler prabayar Telkomcel Dili.

Penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini masih sangat jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang sifatnya mendidik, serta dukungan yang membangun, untuk penyempurnaan demi perbaikan tesis ini, senantiasa penulis ucapkan banyak terima kasih

Salatiga, Maret 2016

Penulis

Olinda Da Cruz Alves

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran dalam nama Tuhan Yesus Kristus, karena atas kasih dan karunianya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Dalam menyelesaikan tugas akhir ini, penulis mengalami banyak hambatan dan kesulitan, terutama keterbatasan kemampuan dari penulis. Tetapi atas berkat bimbingan, arahan dan bantuan dari berbagai pihak, akhirnya tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu, walaupun masih jauh dari sempurna. Maka pada kesempatan ini penulis sudah sepantasnya mengucapkan terima kasih kepada, yang terhormat

1. Prof. Dr. Ir. Sonny Heru Priyanto., MM selaku dosen pembimbing yang mana penuh kesabaran dalam memberikan pemikiran, saran, dan arahan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan tepat waktu
2. Bapak Hari Sunarto, SE, MBA, PhD selaku ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Kristen Satya

Wacana, yang telah memberikan izin penelitian kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tesis ini

3. Ibu Rooskities Andadari, Dr. SE, MBA, PhD selaku penguji I proposal tesis yang senantiasa telah memberikan motivasi kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini
4. Ibu Sri Sulandjari, Dr. SE, MSIE, PhD selaku penguji II proposal tesis yang telah memberikan bantuan, petunjuk dan arahnya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
5. Segenap Staff Magister Manajemen, Mba Ira dan semua pihak yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu dalam keterbatasan ini, terima kasih atas pelayanan terbaik dari awal hingga akhir perkuliahan.
6. Rektor Universidade Da Paz dan Rektor Dili Institute Of Technology beserta seluruh staffnya yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian.

7. Mahasiswa dan mahasiswi Fakultas Bisnis Universidade Da Paz dan Dili Institute Of Technology, yang bersedia dan telah dijadikan sampel dalam penelitian ini.
8. Rektor aktual Dili Institute Of Technology beserta segenap staffnya, yang telah memberikan dukungan dan kepercayaan kepada penulis untuk menempuh studi magister manajemen program pascasarjana di Universitas Satya Wacana Salatiga. Spesial kepada; Mn Alau S. Saldanha, Mn Salus P. Dos Reis, Mn Ano D. G. Pinto, Mna Carla D Alexandra
9. Kepada keluargaku tercinta yang telah memberikan bantuan dukungan materil dan moril dari awal perkuliahan hingga penulisan tesis ini; Bin Ros, Atela (die), alin Ella, Ana, ipar Mn Mindo, Mn Qilis, Mn Paul
10. Teman-teman seangkatan XXIX ; Dek Maia, Jorge, Lamberto, Vital, Marcel, Grace, Wulan, Meey, Alce, Naldo. Terima kasih atas kebersamaan selama perkuliahan hingga akhir penulisan tesis

11. Sahabat-sahabatku yang telah memberikan banyak dukungan dan moril dalam menyelesaikan tesis ini; Mna Yenny, Mna Desny, Mna Lenny, Mna Bella, Mna Eza, Mna Sila, Mna Melny, Mn Alau Barreto, alin; Ameo Moniz, Sisy Branca, Mira Fernandes, Ester Cabral, Finia Ribeiro, Iza Bareto
12. Kepada semua pihak yang telah memberikan motivasi dan dukungan moril yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga Tuhan Yesus Kristus memberkatinya

Salatiga, Maret 2016

Penulis

Olinda Da Cruz Alves

ABSTRAK

Tujuan dari tesis ini untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada seluler prabayar PT. Telekomunikasi Dili Timor Leste. Pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan di Universidade Da Paz dan Dili Institute Of Technology. Prosedur penarikan sampel yaitu menggunakan cara *non probability sampling*, dengan teknik *Purposive* dan teknik *Maximum Likelihood ML*, berdasarkan asumsi SEM. Responden dalam penelitian ini sebanyak 110 mahasiswa dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen skala Likert. Data yang diperoleh kemudian di analisis dengan menggunakan statistik deskriptif dan *Structural Equation Model* dengan uji, *Goodness of Fit Model*, *Confirmatory Factor Analysis* dan, *Multi Regression Analysis*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepercayaan secara positif berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sementara itu kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan secara positif berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Kepercayaan, Kepuasan, Dan Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

The purpose of the thesis is to determine the effect of service quality, product quality, and trust on customer loyalty through customer satisfaction on mobile prepaid PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom) Dili, Timor Leste. Collecting data in this study conducted at the Universidade Da Paz and Dili Institute Of Technology. Sampling procedures used non-probability sampling method, with purposive technique and Maximum Likelihood ML technique, based on the SEM assumption. Respondents in this study were 110 students using a questionnaire as an instrument Likert scale. The acquired data then was analyzed using descriptive statistics and Structural Equation Model with test, Goodness of Fit Model, Confirmatory Factor Analysis and Multi Regression Analysis. The findings of this study indicate that the quality of service and trust are in a positive effect on customer satisfaction. Yet, it does not affect the product quality customer satisfaction. Customer satisfaction is a positive effect on customer loyalty.

Keywords: Quality of Service, Product Quality, Trust,
Satisfaction and Customer Loyalty

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Persoalan Penelitian	9
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat Penelitian	10
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1. Defini atau Istilah.....	12
2.1.1. Pengertian Kualitas Layanan.....	12
2.1.2. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan	14
2.2. Pengertian Kualitas Produk.....	15
2.2.1. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kepuasan	17
2.3. Definisi Kepercayaan	19
2.3.1. Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan	20

2.4. Pengertian Kepuasan Pelanggan	21
2.5. Pengertian Loyalitas Pelanggan	22
2.5.1. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan	23
2.6. Pengembangan Model.....	26
BAB. III METODE PENELITIAN	30
3.1. Populasi Dan Sampel	30
3.1.1. Populasi Penelitian.....	30
3.1.2. Sampel.....	30
3.2. Jenis Dan Sumber Data	32
3.2.1. Jenis Data	32
3.2.2. Sumber Data	32
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.4. Pengukuran Konsep	33
3.4.1. Variabel Dependent Y_2 Loyalitas Pelanggan.....	34
3.4.2. Variabel Dependent Y_1 Kepuasan Pelanggan.....	34
3.4.3. Variabel Independent X_1 Kualitas Layanan.....	34
3.4.4. Variabel Independent X_2 Kualitas Produk	35
3.4.5. Variabel Independent X_3 Kepercayaan Pelanggan	35
3.5. Definisi Operasional Variabel.....	36
3.6. Teknik Analisa Data.....	39
3.6.1. Teknik Analisa Statistik Deskriptif.....	39
3.6.2. Teknik Analisa <i>Structure Equation Model</i>	40
3.6.2.1. Teknik Analisis Measurement Model Fit.....	40
3.6.2.2. <i>Confirmatory Factor Analysis</i>	42
3.6.2.2.1. Uji Validitas	43

3.6.2.2.2. Uji Reliabilitas	43
3.6.2.2.3. Uji Normalitas	44
3.6.2.3. Teknik <i>Analisa Multiple Regresi Analysis</i>	44
BAB. IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1. Deskripsi Karakteristik Responden.....	45
4.2. Teknik Analisis Statistik Deskriptif	46
4.3. Proses Analisis Data Dan Pengujian Model	52
4.3.1. Pengujian <i>Goodness Of Fit Model</i> Variabel Eksogen Dan Endogen.....	53
4.3.2. Pengujian Validitas Variabel Konstruksi Eksogen Dan Endogen.....	55
4.3.2.1. Analisis Pengujian validitas konstruksi Faktor Konfirmasi Antar Indikator variabel Kualitas Layanan	57
4.3.2.2. Analisis Pengujian Validitas Konstruksi Faktor Konfirmasi Antar Indikator Variabel Kualitas Produk	57
4.3.2.3. Analisis Pengujian Validitas Konstruksi Faktor Konfirmasi Antar Variabel Kepercayaan	58
4.3.2.4. Analisis Pengujian Validitas Konstruksi Faktor Konfirmasi Antar Variabel Kepuasan Pelanggan	58
4.3.2.5. Analisis Pengujian Validitas Konstruksi Faktor Konfirmasi Antar Variabel Loyalitas Pelanggan	59
4.3.3. Uji Reliabilitas	59
4.3.4. Uji Normalitas	61
4.3.4.1. Uji Outlier Mahalanobis.....	63

4.4. <i>Multi Regression Analysis</i>	64
4.4. Pembahasan.....	68
4.4.1. Deskriptif Persepsi Responden Variabel Independen Dan Dependen.....	68
4.4.2. Uji Pengaruh Antar Variabel Independen Dan Dependen	70
4.4.2.1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	70
4.4.2.2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	71
4.4.2.3. Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan	72
4.4.2.4. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	74
BAB. V KESIMPULAN DAN SARAN	77
5.1. Kesimpulan	77
5.2. Implikasi Teori	79
5.3. Implikasi Manajerial	83
5.4. Kelemahan Penelitian.....	86
5.5. Agenda Penelitian Mendatang	86

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Definisi Operasional	36
Tabel 4.1. Karakteristik Berdasarkan Gender, Umur Dan Pendidikan.....	45
Tabel 4.2. Statistik Deskriptif Variabel Independen Dan Dependen.....	47
Tabel 4.3. Hasil Pengujian Model Fit Variabel Eksogen Dan Endogen.....	54
Tabel 4.4. Estimasi Validitas Konstruk Variabel Eksogen Dan Endogen.....	56
Tabel 4.5. Estimasi Reliabilitas Konstruk Variabel Eksogen Dan Endogen.....	60
Tabel 4.6. Statistik Uji Normalitas Data Variabel Eksogen Dan Endogen.....	62
Tabel 4.7. Observasi Jarak Mahalanobis	63
Tabel 4.8. Standardized Regression Weights Hubungan Antar Konstruk Variabel Eksogen Dan Endogen	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Variabel Independen Yang Mempengaruhi Variabel Dependen.....	27
Gambar 4.2. <i>Goodness Of Fit Model</i> Variabel Eksogen Dan Endogen.....	53



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian

Lampiran 2 Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 3 Kuesioner Penelitian

Lampiran 4 Statistik Deskriptif

Lampiran 5 Hasil Analisis *Godness Of Fit*

Lampiran 6 Hasil Analisis Komfirmatori

Lampiran 7 Hasil Analisis *Regression Weights*

